



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Calidad de servicio y satisfacción de pacientes del Centro de Salud José  
Carlos Mariategui, turno mañana, San Juan de Lurigancho, 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración.**

**AUTOR**

**Jara García Rubí**

**ASESOR:**

**M Sc. Paca Pantigoso, Romeo**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**MARKETING**

**LIMA PERÚ**

**Año 2016-I**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi familia y a mi hijo, porque siempre me apoyaron a lo largo de toda mi vida, y aun más en mi carrera profesional, dándome todo lo necesario para lograr alcanzar mis metas de la mano con mi pequeño hijo, a través de su amor, sus consejos, valores, motivación constante que me han permitido ser una persona de bien y lograr culminar esta etapa de mi vida con éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

Un sincero agradecimiento a todos los profesores que a lo largo de toda la carrera profesional de administración de empresas, me han brindado su amistad, sus conocimientos y experiencias, motivándome a la consecución de mis objetivos, además de amistades encontradas, gracias al esfuerzo y dedicación, aunque no fue fácil, pero es grato sentirme orgullosa de convertirme en una profesional. Y haber aprovechado la oportunidad brindado por mis padres y a la vida. Al mismo tiempo agradecer el permiso brindado por el centro de salud, entre otras personas que contribuyeron con mi tesis y a mis asesores como el Mg. Flabio Romeo Paca Pantigoso, Mg. Marco Candía Menor, Dr. Raúl Delgado Arenas, gracias a todos ellos por su asesoramiento y guía en hacer realidad uno de mis objetivos.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jara García Rubí con DNI: 70273847, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada, en consecuencia, me hago responsable y me someto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

**Lima, 08 de Julio del 2016**

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción de pacientes del Centro de Salud José Carlos Mariategui, turno mañana, San Juan de Lurigancho, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Jara García Rubí

## ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii

### I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática .....	13
1.2 Trabajos previos .....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4 Formulación al problema .....	24
1.5 Justificación del estudio .....	25
1.6 Hipótesis .....	27
1.7 Objetivos .....	28

### II. MÉTODO .....

2.1 Diseño de investigación .....	30
2.2 Variables, Operacionalización .....	31
2.3 Población y muestra .....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	34
2.5 Método de análisis de datos .....	38
2.6 Aspectos éticos .....	39

### III. RESULTADOS .....

### IV. DISCUSIÓN .....

### V. CONCLUSIONES .....

### VI. RECOMENDACIONES .....

### VII. REFERENCIAS .....

### Anexos .....

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validación de los instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Autorización de la empresa

## ÍNDICE DE TABLAS

1.Operacionalización variable 1 .....	31
2.Operacionalización variable 2 .....	32
3.Validez de expertos.....	36
4.Validación de Expertos variable 1 .....	36
5.Validación de Expertos variable 2 .....	37
6.Alf de Cronbach variable 1 .....	38
7.Alf de Cronbach variable 2 .....	39
8.Tabla cruzada de variable 1 y variable 2 .....	42
9.Tabla cruzada dimensión aspectos tangibles y satisfacción .....	42
10.Tabla cruzada dimensión confiabilidad y satisfacción .....	43
11.Tabla cruzada dimensión capacidad de respuesta y satisfacción.....	44
12.Tabla cruzada dimensión seguridad y satisfacción.....	44
13.Tabla cruzada dimensión empatía y satisfacción .....	45
14.Correlación de variable 1 y variable 2 .....	46
15.Correlación de dimensión aspectos tangibles y satisfacción .....	47
16.Correlación de dimensión confiabilidad y satisfacción.....	48
17.Correlación de dimensión capacidad de respuesta y satisfacción .....	48
18.Correlación de dimensión seguridad y satisfacción .....	49
19.Correlación de dimensión empatía y satisfacción .....	50



## ÍNDICE DE GRAFICOS

1. Frecuencia de la variable 1 .....	40
2. Frecuencia de la variable 2 .....	41

## ÍNDICE DE ANEXOS

1.Cuestionario de variable 1.....	62
2.Cuestionario de variable 2.....	64
3.Matriz de Consistencia.....	66
4.Ponderación de instrumentos Variable 1 y 2 .....	67
5.Cálculo de baremos .....	68
6.Autorización del Centro de Salud .....	69
7.Frecuencia de las dimensiones de calidad de servicio .....	70
8.Frecuencia de las dimensiones de satisfacción.....	71
9.Instrumentos de validación: Calidad de servicio .....	72
10.Instrumentos de validación: Satisfacción.....	77

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada; Calidad de servicio y satisfacción de pacientes del Centro de Salud José Carlos Mariategui, turno mañana, San Juan de Lurigancho, 2016, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de pacientes del Centro de Salud José Carlos Mariategui, esta investigación es aplicada, dado que, busca dar soluciones a los problemas identificados con un nivel de investigación tipo descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 132 pacientes del turno mañana, con un muestreo sistemático, donde se aplicó las encuestas de las dos variables estudiadas, las cuales, tuvieron un alfa de Cronbach de 0.857 y 0.902 respectivamente. El resultado final que se obtuvo mediante el análisis estadístico luego del contraste de la hipótesis general, dio como resultado un coeficiente de correlación Rho Spearman del 0.752, donde se evidencio que si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de paciente del Centro de Salud José Carlos Mariategui, turno mañana.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción.

## **ABSTRACT**

This research titled; Service quality and patient satisfaction Health Center José Carlos Mariategui, morning shift, San Juan de Lurigancho, 2016, whose overall objective was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction Health Center José Carlos Mariategui, this research is applied, since, seeks to provide solutions to the problems identified with a level of descriptive correlational and non-experimental design, type cross-sectional research. We worked with a sample of 132 patients in the morning shift, with systematic sampling, where surveys of the two variables studied was applied, which had a Cronbach's alpha of 0.857 and 0.902 respectively. The final result obtained by statistical analysis after the contrast of the general hypothesis, resulted in a correlation coefficient Rho Spearman of 0.752, where it was shown that the correlation between service quality and satisfaction of patient Health Center José Carlos Mariategui, morning shift.

Keywords: quality of service